

<<餐厅员工培训大全>>

图书基本信息

书名：<<餐厅员工培训大全>>

13位ISBN编号：9787506470339

10位ISBN编号：7506470330

出版时间：2011-1

出版时间：中国纺织出版社

作者：张尚国 编

页数：384

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<餐厅员工培训大全>>

前言

餐厅是餐饮公司的主体部门，也是负责销售饮食产品和客人用餐的特定场所，它担负着接待八方来宾、创造经济效益、弘扬餐饮文化的重任，其服务的优劣，关系到餐饮公司的声誉及经营成败。

那么，如何经营好餐厅，使其在激烈的市场竞争中立于不败之地呢？

是提供好的菜肴和优良的服务，还是加强自身管理呢？

其实，两方面对餐厅发展都很重要。

如今是强调“综合实力”的年代，餐厅既要提供优质菜肴和服务，也要加强管理，尤其是对员工进行规范化的培训，让他们更规范、更标准地服务客人。

餐厅服务员流动性大，如何培训服务员，使新入职服务员尽快独立上岗，是餐厅培训工作的重点。

但是，如何培训却是餐厅经营者为之苦恼的一个问题~应该为员工培训些什么？

到底如何培训才能让员工感兴趣？

企业举办的培训为什么总是没有效果？

据调查，很多餐厅的员工对培训表示反感，于是，有些人在培训的时候就找各式各样的借口请假，或者在培训时打瞌睡，对其工作根本没有起到实际的帮助和推动作用。

餐饮企业对员工并没有特殊的技能、知识要求，那么到底需不需要为员工进行培训呢？

答案是肯定的——要。

企业开展培训的目的是要通过员工教育或指导，使其具备目前工作所需要的能力和知识，提升工作效率和顾客满意度。

企业培训工作开展得好，就能帮助员工增强实力，减少员工离职率，从而大大减少由于员工流失带来的损失。

<<餐厅员工培训大全>>

内容概要

本书从提升餐饮企业各部门员工的业务素质着手，包括餐厅员工必备知识培训，餐厅服务人员技能培训，餐厅服务规程培训，菜点、酒、茶、饮料知识、餐厅厨房与后勤人员培训五个大篇，内容由浅入深、循序渐进，旨在帮助员工系统地掌握餐饮服务的技能，在较短的时间内全面达到餐饮服务所要求的基本素质。

本书不仅能满足餐饮企业员工提升业务能力的需要，同时，书中大量的服务培训内容，有助于餐厅管理者制订服务培训计划、开展好培训工作、提升服务水平，是餐饮管理人员的必备工作手册。

<<餐厅员工培训大全>>

书籍目录

第一章 餐厅服务人员入行须知 第一节 了解餐厅 第二节 餐厅组织结构 一、餐厅组织结构 二、餐厅组织结构图 三、餐厅一日工作规范 第三节 餐厅岗位职责 一、经理岗位职责 二、主管岗位职责 三、领班岗位职责 四、楼面班长职责 五、楼面服务员岗位职责 六、厨师岗位职责 七、传菜班长职责 八、传菜员岗位职责 九、咨客岗位职责 十、接待员岗位职责 十一、业务员岗位职责 十二、餐饮部管理员岗位职责 十三、送餐部经理岗位职责 十四、职工餐厅服务员岗位职责 十五、宴会部经理岗位职责 十六、宴会主管职责 十七、宴会部班长职责 十八、水吧岗位职责 十九、保洁员岗位职责 第四节 正确认识服务 一、服务的定义 二、服务的意义 三、服务质量的八点基本内容 四、服务客人的三个方程式 第五节 餐厅服务员素质要求 一、餐厅服务员应有的素质 二、餐厅服务员如何保持自制力 第六节 服务规则 一、服务“三字经” 二、牢牢吸引客人的交际能力 三、满足顾客的心理需求 四、如何与顾客建立感情及待客之道 五、优秀员工必备的习惯 六、经典服务语言选 第七节 餐饮服务管理表格 一、餐饮部团队客情预报表 二、餐饮部临时客情通知单 三、厨房值班交接班日志 四、重要客人饮食安排表 五、宴会、会议预定记录 六、宴会通知单第二章 餐厅卫生与安全知识培训第三章 餐厅设备使用与保养培训第二篇 餐厅服务人员技能培训第四章 餐厅服务礼仪培训第五章 餐厅服务基本技能培训第六章 餐厅接待服务培训第三篇 餐厅服务规程培训第七章 中餐厅服务规程培训第八章 西餐厅服务规程培训第九章 宴会服务规程培训第四篇 菜点、酒水、饮料知识培训第十章 菜点知识的培训第十一章 酒水知识的培训第五篇 餐厅厨房与后勤人员培训第十二章 餐厅厨房作业培训第十三章 厨房采购与存储培训第十四章 餐厅财务管理与报表的分析附录 餐饮业服务标准参考附录 餐厅常用英语参考文献

<<餐厅员工培训大全>>

章节摘录

插图：(4) 自助餐厅。

我国四、五星级饭店一般都有自助餐厅，以经营自助餐为主，零点为辅。

这类餐厅的自助餐台面通常是固定的，装饰精美，极具艺术渲染力，配以调光色灯，使菜点更具美感和质感，从而增进人的食欲。

(5) 大宴会厅和多功能厅。

大宴会厅和多功能厅是宴会部的重要组成部分，是宴会部经营活动的重要场所。

通常以一个大厅为主，周围还有数个不同风格的小厅与之相通或相对独立，一般可用隐蔽式的活动板墙根据客户的要求调节其大小。

这两类宴会厅是多功能的，活动舞台、视频同步翻译、会议设备、灯光音响设备等应有尽有，为宴会部经营各种大型餐饮活动、会议、展览、文艺演出等提供良好的条件。

(6) 特色餐厅。

特色餐厅是餐饮文化发展、传播到一定阶段的产物，它具有鲜明的地域、宗教、历史、文化等人文特征，它对餐饮文化或是继承，或是发展，或是创新，代表了目前菜肴制作水平和餐饮企业经营策略的较高水准，也体现了管理者的经营思路和对市场的敏感程度。

根据向顾客提供服务方式的不同，可以将餐厅分为餐桌服务式餐厅、自助服务式餐厅、柜台服务式餐厅及外送服务式餐厅。

(1) 餐桌服务式餐厅。

这种餐厅最为常见。

这类餐厅在营业时，将宾客引领到餐桌就座后，有服务人员接受点菜，进行上菜和餐桌服务，然后清台、布台。

这种餐厅服务较为正规，有中式和西式之分。

(2) 自助服务式餐厅。

这种餐厅主要是将食品、酒水和餐具事先准备好，由顾客根据自己的口味自行选择：自己亲自动手选择食品，在餐厅中用餐，服务人员在宾客进餐过程中只提供引导、辅助性的服务。

这种服务方式在会议、快餐店等场所使用比较多。

同时，这种服务方式的餐厅一般提供的菜肴品种比较固定，消费标准统一，人力成本较低。

(3) 柜台服务式餐厅。

这种餐厅类似于酒吧，通常包括三种类型：一种是将食品放置于传送带上，传送带慢速转动，客人就座于柜台旁边，当自己准备进食的菜品通过传送带送到面前时，可以取下放在柜台上食用，服务人员负责将食品放置在传送带上和结账。

这种服务方式的结账往往根据客人消费的餐盘数量来进行。

<<餐厅员工培训大全>>

编辑推荐

《餐厅员工培训大全》：餐饮业管理人员的得力助手，餐厅服务人员提升职业素养和技能的实用宝典
《餐厅员工培训大全》从餐厅的基本操作知识与业务规范着手，以整个餐厅服务流程贯穿全书，深入浅出地介绍了顶级服务的知识、方法和技巧。

<<餐厅员工培训大全>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>